

## О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц

Изменения и дополнения:

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 2 сентября 2015 г. № 739](#) (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 05.09.2015, 5/41000);

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 26 июля 2017 г. № 555](#) (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 29.07.2017, 5/43994);

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 22 декабря 2023 г. № 933](#) (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 27.12.2023, 5/52583)

На основании части второй [статьи 35](#) Закона Республики Беларусь от 23 июля 2008 г. № 424-З «О Совете Министров Республики Беларусь» и в целях упорядочения в государственных органах и государственных организациях (за исключением дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Беларусь) (далее, если не указано иное, – организации) работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе горячих линий и прямых телефонных линий, Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Установить, что:

1.1. организация проведения горячих линий и прямых телефонных линий по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам осуществляется руководителями организаций.

Граждане и юридические лица обращаются на горячую линию организации по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с ее деятельностью.

Во время проведения прямой телефонной линии граждане и юридические лица обращаются в организацию по вопросам, входящим в ее компетенцию, либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью;

1.2. горячая линия проводится специалистами организации в рабочее время в рабочие дни. При этом руководителем организации могут быть установлены дополнительные дни и время ее проведения.

Порядок проведения горячей линии и работы с обращениями, поступающими в ходе ее проведения, устанавливается руководителем организации. Обращения, поступившие в ходе горячей линии, не подлежат регистрации;

1.3. прямая телефонная линия проводится руководителями организаций, за исключением указанных в частях второй и третьей настоящего подпункта, и их заместителями не реже одного раза в квартал.

Руководителями республиканских органов государственного управления и (или) их заместителями, председателями областных (Минского городского) исполнительных комитетов и (или) их заместителями, управляющими делами прямая телефонная линия проводится по графику вторую субботу каждого месяца с 9.00 до 12.00.

Руководителями районных, городских исполнительных комитетов, местных администраций районов в городах и (или) их заместителями, управляющими делами прямая телефонная линия проводится по графику каждую субботу с 9.00 до 12.00.

Начальниками структурных подразделений республиканских органов государственного управления (далее – начальник структурного подразделения)

по решению руководителей этих органов прямые телефонные линии по вопросам, входящим в их компетенцию, либо по заранее планируемой теме проводятся каждую субботу с 9.00 до 12.00, за исключением второй субботы месяца.

При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений, прямые телефонные линии могут проводиться чаще и более продолжительное время.

Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе прямой телефонной линии, ведется в организациях в порядке, установленном руководителем организации, с учетом требований настоящего постановления;

1.4. информация о проведении горячей линии, прямой телефонной линии доводится до всеобщего сведения путем ее размещения в средствах массовой информации, глобальной компьютерной сети Интернет, на информационных стендах (табло) организации;

1.5. при проведении горячей линии и прямой телефонной линии по решению руководителя организации может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц.

Прием обращений в ходе горячей линии или прямой телефонной линии может быть прекращен, если:

гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо гражданин или представитель юридического лица иным способом злоупотребляет правом на обращение;

имеются основания полагать, что целью обращения в ходе прямой телефонной линии является дискредитация Республики Беларусь, в том числе ее государственных органов и должностных лиц;

1.6. при обращении на прямую телефонную линию гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), а представитель юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование представляемого им юридического лица и его место нахождения, изложить суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на прямую телефонную линию, сообщить сведения, указанные в части первой настоящего подпункта, ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается. В случае, когда такое обращение содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, лицу предлагается обратиться в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы либо данное обращение направляется в такие органы не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления;

1.7. в ходе прямой телефонной линии гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции организации, а в ходе прямой телефонной линии, проводимой начальником структурного подразделения, – в пределах его компетенции.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно [приложению](#). При поступлении обращения в нерабочий день оно регистрируется не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день;

1.8. в случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции организации, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

В случае если в обращении, поступившем в ходе прямой телефонной линии, поставлены вопросы, на которые организацией уже были даны ответы (направлены уведомления, прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам), в том числе в рамках личного приема, гражданину и представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции начальника структурного подразделения, проводящего прямую телефонную линию, гражданину и юридическому лицу предлагается обратиться в порядке, предусмотренном законодательными актами.

Обращения, указанные в частях первой–третьей настоящего подпункта, не подлежат регистрации;

1.9. обращения, не разрешенные в ходе прямой телефонной линии, подлежат рассмотрению в пятнадцатидневный срок со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца.

В случае если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе прямой телефонной линии, необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, гражданину и юридическому лицу в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации, направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день;

1.9<sup>1</sup>. обращения, принятые в ходе прямой телефонной линии и зарегистрированные в организации, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться в порядке, предусмотренном [Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»](#);

обращения поданы повторно и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу. Граждане и юридические лица уведомляются, что повторное обращение необоснованно и переписка с ними по этому вопросу прекращается;

ранее переписка по изложенным в обращении вопросам была прекращена.

При оставлении обращений, принятых в ходе прямой телефонной линии, без рассмотрения по существу граждан и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации;

1.9<sup>2</sup>. ответ на обращение, поступившее в ходе прямой телефонной линии, может быть обжалован в порядке, установленном статьей 20 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

1.10. ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе горячей линии и прямой телефонной линии, а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на руководителей организаций.

2. Признать утратившим силу [постановление Совета Министров Республики Беларусь от 28 июня 2011 г. № 854](#) «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 75, 5/34057).

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

**Премьер-министр Республики Беларусь**